



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL Preparado por el Comité de Autoevaluación Coordinador Evaluador (es)

Cargo en el Comité Nombre

Coordinadora: Yesenia Justo

Secretario (a): Alba Yanet Martínez

Miembro: María Isabel Pérez
Información (RAI)

Miembro: Marlene Rosado
Contrataciones

Miembro: Yudelka Pérez

Miembro: Soraya Ovalle

Miembro: Yeurys Núñez

Cargo en la Institución

Encargada Recursos Humanos

Auxiliar Administrativo

Responsable de Acceso a la

Encargada de Compras y

Auxiliar de Recursos Humanos

Asesora Dirección General

Técnico en Programación

Santo Domingo, D. N.
26 de Junio 2024



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

1. RESUMEN EJECUTIVO

El Parque Zoológico Nacional, Zoodom, es una institución cuyo objetivo principal es el fomento de la investigación, conservación y protección de la flora, de la fauna local y la exótica que conforman su colección, a través de programas de formación enfocados en la educación ambiental y conservación de especies.

A fin de lograr y mantener mejoras que garanticen servicios de calidad que cumplan con los estándares de calidad y control que demanda la ciudadanía en general y dar cumplimiento a los requerimientos de los organismos de control del estado, la institución implementa buenas prácticas de Sistemas de Gestión, para apoyar una efectiva administración.

Los diversos métodos implementados por el Ministerio de Administración Pública para llevar a cabo un eficaz monitoreo del desempeño de las instituciones, asegurando la objetividad en el proceso de medición, con criterios claros, bajo un enfoque integral que agrupa aspectos comunes a todas las Organizaciones, para el desarrollo de la mejora continua de sus procesos, productos y servicios.

El presente documento es resultado de la evaluación y análisis realizado por el equipo conformado para desarrollar los aspectos definidos en la Guía de Autoevaluación Modelo CAF, herramienta que impulsa la mejora continua, a través de las diversas fases que conforman el proceso para diagnosticar el cumplimiento o la oportunidad de mejora que presenta la institución en un periodo determinado, y su consecuente plan de acción para la mejora continua.

Las diversas etapas que conforman el proceso de evaluación, desde el autodiagnóstico hasta la ejecución del plan, agregan valor a las instituciones, mediante el desarrollo de una cultura para el autoconocimiento, como forma de alcanzar un modelo de gestión de excelencia, cuya medición y resultados forman parte del sistema de monitoreo de la administración pública.

El análisis realizado, basado en nueve criterios y veintiocho sub-criterios, ha dado como resultado la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades, con la finalidad de aprovechar unas y superar otras, para el logro de los objetivos y metas Institucionales, brindando calidad para satisfacer las expectativas de la ciudadanía/cliente, mediante el fortalecimiento institucional.



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

- **ASPECTOS GENERALES**

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. Misión: Fomentar la investigación, conservación y protección de la flora y la fauna, tanto local como exótica, mediante programas educativos enfocados en la educación ambiental y Conservación de especies.

1.1.2 Visión: Colocarnos a nivel internacional como una institución moderna de investigación, conservación y reproducción de especies nativas, endémicas y exóticas.

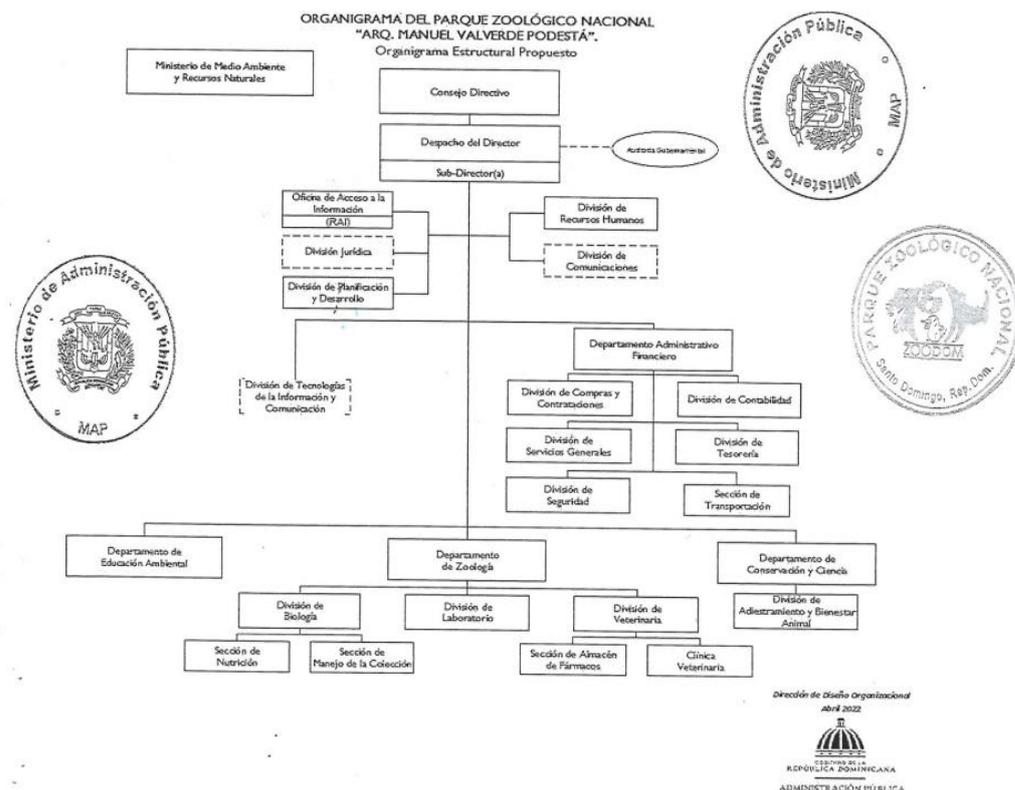
1.1.3 Valores:

- ✓ Amor por la naturaleza.
- ✓ Compromiso con la Educación, para la conservación de las especies.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Seguridad

1.1.4 BASE LEGAL

- Ley No. 114 del 3 de enero de 1975 proclamó el Parque, como centro destinado al fomento de la educación, la investigación y la cultura en lo concerniente a las ciencias biológicas en general, así como a la preservación de la fauna nacional. Fue inaugurado el de julio del 1975.
- Ley No. 78-88, promulgada el día 15 de octubre de 1988, designa con el nombre de Arquitecto Manuel Valverde Podestá, al Parque Zoológico Nacional.
- Ley No. 64-00 del año 2000, crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales y proclama al Parque Zoológico Nacional adscrito al hoy Ministerio, conservando autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, así como patrimonio y personería jurídica.
- Artículo 23, párrafo 1 de la Ley No. 64-00, crea y conforma el Consejo Directivo del Parque Zoológico Nacional.
- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015.

1.1.5 Estructura Organizacional



Respuesta a comunicación No. ZOODOM-22-147, sobre modificación de la estructura organizativa presentada por el Parque Zoológico Nacional (ZOODOM).

1.1.6. Servicios

- ✓ Visitas Guiadas y/o Coordinadas
- ✓ Visitas No Guiadas
- ✓ Alquiler de espacio.
- ✓ Programa de Labor Social
- ✓ Programa de Pasantía y Voluntariado.
- ✓ Visitas a Centros Educativos.



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

1.2 Resumen del plan

1 - Fortalecimiento Institucional y desarrollo de la gestión Administrativa.	Implementar acciones para lograr el incremento del presupuesto y/o lograr aumento de los servicios, para elevar la gestión financiera.
2 - Desarrollo de acciones alineadas a los requerimientos de ALPZA.	Implementar buenas prácticas que apoyen el compromiso con la calidad a nivel internacional, para lograr una certificación futura de ALPZA.
3 - Fortalecimiento y mejora de instalaciones, exhibiciones y cubiles.	Incrementar y asegurar el bienestar de los ejemplares de la colección, así como lograr un mejor acceso para su cuidado y atención.
4- Desarrollo de habilidades técnicas, a través de acciones formativas acordes a la Detección de necesidades de capacitación.	Capacitación en Temas de Atención y Servicio al Cliente y del idioma inglés, para incrementar mejorar el servicio
5- Fortalecimiento de los Procesos y la Estructura Organizativa	Mantener actualizada la documentación y las informaciones documentadas. Cumplimiento de indicadores de Gestión de procesos claves.

Resultado del Autodiagnóstico de evaluación.

2. FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- ✓ Mantener un servicio diferenciado, por ser el único Parque Zoológico del País.
- ✓ Alto compromiso e involucramiento de la Máxima Autoridad, Encargados, Mandos Medios y empleados, para el logro de objetivos y metas institucionales.
- ✓ Indicadores de gestión de procesos claves, identificados y evaluados
- ✓ Compromiso, responsabilidad y sinergia del equipo del equipo a cargo del autodiagnóstico.
- ✓ Informaciones relevantes de la Institución, compartidos entre los miembros del equipo a cargo de la autoevaluación, agregando valor al conocimiento general.
- ✓ Oportunidades de mejora identificadas, para fines de ser priorizadas y atendidas, para un resultado integral.
- ✓ Canales de comunicación efectivos, para el fortalecimiento de los vínculos con los grupos de interés.



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

3. Aspectos relevantes detectados en proceso de Autodiagnóstico.

LIDERAZGO

- Gestión institucional sólida, a través de programas y actividades para fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo de los valores institucionales.
- Compromiso con la mejora continua, impulsando la implementación de buenas prácticas de un Sistema de Gestión.
- Comunicación de puertas abiertas de parte de la Alta Dirección.
- Atención y proactividad en apoyo a las necesidades del personal
- Gestión institucional para el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades del entorno, para la atención de necesidades de ambas partes

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Comunicación efectiva con los diversos grupos de interés.
- Identificación objetiva de puntos fuertes y oportunidades de mejora, a través del FODA y la implementación de la metodología CAF para el proceso de autoevaluación.
- Revisión trimestral de avance y cumplimiento de los Planes Operativos y elaboración de informes de resultados.
- Mantenimiento de la calificación de los Indicadores de Gestión de procesos claves, por encima de 90.

PERSONAS

- Objetivos del desempeño, definidos en coordinación con colaboradores, a fin de lograr su compromiso desde su desarrollo.
- Cumplimiento al 100% de las etapas del proceso de evaluación del desempeño, incluida la retroalimentación trimestral, espacio que permite el desarrollo de comunicación clara y abierta, para mantener el enfoque en el logro de resultados.
- Necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, evaluadas, analizadas y planificadas, acorde a la estrategia de la institución.
- Ejecución de acciones para fortalecer la relación del balance trabajo – familia, con la finalidad de apoyar la salud emocional de los colaboradores. Apoyo al personal, en situación de necesidad.

ALIANZAS Y RECURSOS

- Mantenimiento del vínculo con Instituciones Educativas públicas y privadas, para asegurar el logro del objetivo estratégico sobre educación y concientización a la ciudadanía/Cliente, sobre cuidado del Medio ambiente y la biodiversidad.



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

- Fortalecimiento de la gestión del conocimiento, con el intercambio de informaciones, vivencias y experiencias adquiridas a través de la participación en programas y actividades realizadas por Asociación Latinoamericana de Parques Zoológico y Acuático, en beneficio de las especies y ejemplares de la colección.
- Renovaciones permanentes de Convenios y acuerdos suscritos con organizaciones diversas, para el desarrollo de estrategias, planes, programas y acciones que contribuyan a la preservación de la biodiversidad, la fauna y flora del país.
- Fortalecimiento de las relaciones construidas a través de convenios y acuerdos pactados para impulsar acciones que apoyan el logro de la misión y los objetivos comunes de ambas partes,
- Gestiones efectivas de acercamiento, para fortalecer las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad para fines de colaboraciones que beneficien a ambas partes.

PROCESOS

- Digitalización de varios formatos de gran uso, para la mejora, simplificación y agilización de algunos procesos.
- Indicadores de gestión de procesos claves, identificados, monitoreados y medidos de acuerdo a la periodicidad establecida.
- Calidad de los servicios monitoreados permanentemente a través de las encuestas de satisfacción.
- Eficientización del proceso de aplicación de encuestas de satisfacción, levantamiento de información y análisis de resultados de las encuestas de satisfacción.
- Manual de procedimientos aprobado e implementado.
- Procesos de compras y contrataciones conforme a cronograma, apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- En los resultados de la aplicación de encuestas, para la medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios que presta la institución, se evidencia un resultado de un 99.24%.
- Calificación del 100% en De cara a transparencia institucional, la medición realizada por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), obtuvo un promedio de 100%.
- La ciudadanía/Cliente valora positivamente los aspectos, fiabilidad - seguridad y profesionalidad, con calificaciones de 98.93%, de acuerdo al informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción de los servicios.



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

- Canales de contacto efectivos, para una comunicación eficiente y oportuna con los ciudadanos/clientes: buzones digitales y presenciales, encuestas de satisfacción, Portal Institucional, atención presencial.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Como resultado de la aplicación de la encuesta de clima laboral se evidencia que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables, alcanzando un nivel de satisfacción de 88%.
- Se evidencian acciones y programas para contribuir al tema de responsabilidad social y atención a las necesidades de colaboradores.
- Gestiones realizadas y pago efectuado del Bono de Desempeño y Bono por logro del SISMAP, en reconocimiento al desempeño individual y por áreas de cara al cumplimiento de metas y objetivos
- Plan de reconocimiento al personal con desempeño que sobrepasa las expectativas y que en su accionar muestren los valores institucionales.
- Resultados de la Encuesta de Clima Laboral, el aspecto Calidad de vida laboral valorado en 94.30%.
- La institución brinda oportunidad de crecimiento al personal con competencias y habilidades para desempeñar puestos de mayor nivel.

RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Acuerdos y convenios para impulsar acciones para la protección del medio ambiente, la conservación de la fauna nacional.
- Incremento de puntos para la clasificación de los residuos, como un compromiso de la institución con el medioambiente. Se mantiene acuerdo con organización NUVI, para la recolección de botellas de plástico para su disposición final.
- Ejecución de programas de formación en el tema de preservación del medio ambiente, con charlas educativas dirigida instituciones educativas.
- Coordinación de Jornadas de siembra de árboles, con estudiantes de labor social, campamentos, colaboradores, y con organizaciones que impulsan el cuidado al medio ambiente.
- Programa sensibilización sobre la preservación del medio ambiente, charlas sobre el reciclaje, dirigido a estudiantes.



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Se impulsa la cultura de monitoreo y seguimiento a resultados, a través de la presentación de informes trimestrales por área, y la evaluaciones del desempeño individual.
- Plan de reconocimiento, basado en los resultados del desempeño individual y el aporte al logro de objetivos institucionales.
- Programas de incentivos por resultados del desempeño individual y por mantener calificación por encima de 80 en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.
- Seguimiento permanente al cumplimiento de indicadores de gestión establecidos por los Organismos de control del Estado.
- Participación del personal clave, en foros y congresos especializados, coordinados por la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuáticos, con la finalidad de compartir experiencias y buenas prácticas y adquirir conocimientos para la mejora de procesos que integran el cuidado y bienestar animal.
- Se mantiene el cumplimiento de los Indicadores de gestión de procesos claves, con el monitoreo y las mediciones periódicas establecidas. Transparencia 100%, Siscompras 99.46%
- En la Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios presenciales y en línea, se obtuvieron calificaciones de 99.24% y 100% respectivamente.
-
- Realización de benchmarking, logrados a través de las relaciones que se han mantenido con los Parques miembros de ALPZA, para la implementación de buenas prácticas.
- Se evidencia el compromiso de la excelencia por medio de evaluaciones internas y auditorías externas que contribuyen al fortalecimiento institucional.

3.1 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

LIDERAZGO

No se identificaron mejoras.

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se evidencia el uso de una metodología robusta para el análisis del contexto.

PERSONAS

No se identificaron mejoras.



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

ALIANZAS Y RECURSOS

No se identificaron mejoras.

PROCESOS

No se evidencia la revisión y estandarización de los formatos utilizados para el registro de la información documentada que se genera en todos los procesos claves.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No se identificaron mejoras.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se evidencia que al personal se le realiza una evaluación por competencias. Diccionario por competencias recién aprobado, actualmente en espera de los lineamientos del MAP para su implementación.

RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

No se muestran evidencias de mediciones de la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en el tema de la Responsabilidad Social.

RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No se evidencia la realización de evaluaciones y mediciones del impacto de las acciones y resultados institucionales.

3.2 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Reiteramos los aspectos relevantes y positivos que hemos identificado en procesos anteriores y que continúan siendo vigentes para la gestión institucional actual y sus procesos.

- Las lecciones aprendidas forman parte de la llamada gestión del conocimiento, ya que las informaciones que se manejan durante cada participación, reunión y experiencia de trabajo, se convierten en conocimiento intrínseco, y de permanencia a largo plazo, agregando valor al desarrollo profesional de cada uno de los miembros participantes.
- La comprensión integral de los procesos y aspectos relevantes de la Organización que ofrece la interacción del equipo multidisciplinario a cargo de desarrollar el proceso de autoevaluación, es enriquecedor para los profesionales involucrados, llevando a la Organización a poner en práctica, la gestión por procesos.
- El Marco Común de Evaluación (CAF), permite una visión integral de la institución para conocer la situación actual de cada una de las actividades y procesos que intervienen en la prestación de los servicios y la guía para encaminar acciones hacia una mejora.
- El Marco Común de Evaluación (CAF) permite la identificación y análisis de los aspectos fuertes de la institución, de las oportunidades de mejora a atender y la implementación de buenas prácticas.
- El establecimiento de procesos como el autodiagnóstico Modelo CAF, la memoria institucional y anual, los informes trimestrales de avance del POA, los indicadores de gestión de procesos claves, las auditorías, el Sismap, obligan a las instituciones a crear



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

equipos de trabajo para la diversas actividades, tales como el levantamiento de las informaciones, la estandarización de registros y mantenimiento de las evidencias de ejecución, la elaboración de informes, las revisiones, agregan valor en todo el sentido, tanto a las instituciones, a los equipos de trabajo, y a cada miembro de forma individual, por un lado impulsa al logro de resultados y por otro, requiere de un esfuerzo integrado con la calidad, que hace necesariamente que nos alineamos con un enfoque hacia la excelencia.

Resumen de Puntuaciones

Institución: PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL DOMINICANO		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	128	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	112	140
3: Personas (100 puntos)	83	100
4: Alianzas (100 puntos)	85	100
5: Procesos (120 puntos)	97	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	81	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	81	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	81	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	80	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	827	1000

3. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.